

E-Relation Client +, la consultation électronique de vos réclamations physiques et numériques !

Accédez à vos réclamations clients en quelques clics !



■ **Un outil de gestion électronique de toutes vos réclamations écrites (courrier, fax, e-mail, etc.)**

- La réception, la dématérialisation (documents papier) et l'intégration dans le workflow de l'ensemble des demandes (papier, e-mails, fax, etc.)
- Le tri, la qualification et le classement des réclamations selon des règles établies avec vous
- La saisie par notre équipe experte des différentes informations présentes sur le document
- La remise des données et des images sur un workflow dédié
- En option, la solution Réclamation + (traitement des réclamations clients par nos équipes)

■ **Des accès personnalisés et sécurisés pour un respect total de la confidentialité**

- Un identifiant unique par utilisateur pour un accès sécurisé
- Des fonctionnalités personnalisées selon les profils des utilisateurs (selon les droits définis)

■ **Des processus sans papier pour une traçabilité sans faille**

- Aucune perte ou oubli de réclamations à traiter
- La traçabilité, le suivi et l'historique des réclamations et des actions réalisées par les utilisateurs
- L'archivage temporaire (3 mois ou plus) des réclamations traitées avec un outil de recherche multicritère

■ **Un outil facilitant le travail collaboratif : multi-sites, partenaires, etc.**

- Un outil accessible en web access 24h/24, 7j/7 partout dans le monde, sans installation sur les postes clients
- Un outil intuitif et facile d'utilisation
- Des statistiques instantanées consultables sous forme de tableaux de bord selon les critères sélectionnés

■ **Une qualité et une fiabilité suisse**

- Des politiques certifiées de qualité (ISO 9001), de sécurité de l'information (ISO 27001) et de gestion de l'impact environnemental (ISO 14001)
- Un suivi des demandes opérationnelles avec notre outil SAO +
- Des reportings journaliers avec notre outil Reporting +, accessible 24h/24, 7j/7



Swiss Post Solutions en France

60-62 rue de Wattignies

75012 Paris

Tél : 01 44 74 35 15

Fax : 01 44 74 24 87

E-mail : contact.sps.fr@swisspost.com

www.swisspostsolutions.fr